

## Zeugnis

Herr Martin Mußmann, geboren am 12.12.1974 in Hannover, war vom 15.09.2004 bis zum 31.03.2005 in unserem Unternehmen beschäftigt.

UP Consult GmbH ist eine Unternehmensberatung, deren Tätigkeitsschwerpunkt im Softwaredienstleistungsbereich liegt. Für die Investmentbranche werden Trainingskonzepte, Schulungen, Support, Call Center-Dienstleistungen und IT-Controlling für Software, die im Wertpapierhandel oder Wertpapierberatungsbereich eingesetzt wird, erbracht.

Herr Mußmann war im Rahmen des Projektes "Call Center Unterstützung Kundendialog" als Call Center Mitarbeiter beschäftigt. Das Projekt unterstützte die Direktbank ING-DiBa ihr Anrufvolumen entsprechend zu steuern und zu bewältigen.

Das Aufgabengebiet von Herrn Mußmann umfasste im Wesentlichen folgende Tätigkeiten:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Kunden- und Interessentenanrufen
- Beratung von Kunden sowie Interessenten über die bankspezifischen Produkte und Abläufe der ING-DiBa
- Kundenberatung im E-Servicebereich der ING-DiBa
- Umsetzung und Sicherstellung einer schnellen, korrekten sowie effizienten Bearbeitung der Geschäftsvorfälle
- Kontoführung für Bestandskunden (Überweisungen, Daueraufträge, Lastschriftinzüge)
- schnelle, korrekte und effiziente Weiterleitung der Kundenaufträge an Fachabteilungen
- Recherche im Work-Flow-Programm CC-Recherche
- Entgegennahme von Reklamationen und Beschwerden
- Beauskunftung sämtlicher Produkte der Bank
- Entgegennahme von Reklamationen bezüglich Geldausgabeautomaten

Herr Mußmann verfügte über umfassende Fachkenntnisse. Er war in der Lage auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell richtige Lösungen zu finden.

Herr Mußmann ergriff von sich aus die Initiative und setzte sich mit überdurchschnittlicher Einsatzbereitschaft für unser Unternehmen ein. Auch starkem Arbeitsanfall war er jederzeit gewachsen. Seine Urteilsfähigkeit war geprägt durch seine klare und logische Gedankenführung, die ihn zu sicheren Urteilen befähigte.

Herr Mußmann arbeitete stets zuverlässig und gewissenhaft, bewältigte seinen Arbeitsbereich selbständig und sicher und fand gute Lösungen.

Er hat die übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollen Zufriedenheit erfüllt. Seine Leistungen werden zusammenfassend als gut beurteilt.

Das persönliche Verhalten war stets einwandfrei. Bei Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern ist er gleichermaßen anerkannt und sehr geschätzt.

Aus betriebsbedingten Gründen wurde das Arbeitsverhältnis zum 31.03.2005 beendet. Wir bedauern diese Entwicklung sehr, da wir mit Herrn Mußmann einen guten Mitarbeiter verlieren. Wir danken ihm für seine Arbeit und wünschen ihm für die Zukunft weiterhin viel Erfolg und persönlich alles Gute.

Mörfelden-Walldorf, den 04. April 2005

UP Consult GmbH



Nicole Petretty